

**ANALISIS KUALITAS RELASI ANTARA PENERBIT-
PERCETAKAN KANISIUS DENGAN ANGGOTA *KANISIUS*
READING COMMUNITY BERDASARKAN UJI BEDA MASA
KEANGGOTAAN DAN JUMLAH TRANSAKSI**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom)**

oleh

LIZA NOVIANA

09 09 03765 / kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

**ANALISIS KUALITAS RELASI ANTARA PENERBIT-
PERCETAKAN KANISIUS DENGAN ANGGOTA *KANISIUS*
READING COMMUNITY BERDASARKAN UJI BEDA MASA
KEANGGOTAAN DAN JUMLAH TRANSAKSI**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom)**

oleh

LIZA NOVIANA

09 09 03765 / kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

**Analisis Kualitas Relasi antara Penerbit-Percetakan Kanisius dengan
Anggota Kanisius Reading Community berdasarkan Uji Beda Masa
Keanggotaan dan Jumlah Transaksi**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

S.I. Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

LIZA NOVIANA

No. Mhs : 03765 / KOM

Disetujui oleh :



Dr. Gregoria Arum Yudarwati

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS RELASI ANTARA PENERBIT-
PERCETAKAN KANISIUS DENGAN ANGGOTA *KANISIUS*
READING COMMUNITY BERDASARKAN UJI BEDA MASA
KEANGGOTAAN DAN JUMLAH TRANSAKSI

Penyusun : LIZA NOVIANA

NIM : 09 09 03765

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

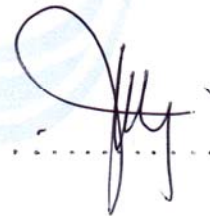
Hari / Tanggal : Kamis, 17 Oktober 2013

Pukul : 13.30

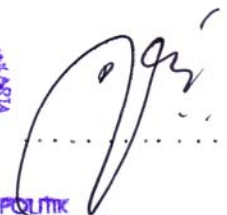
Tempat : Ruang Pendadaran

TIM PENGUJI

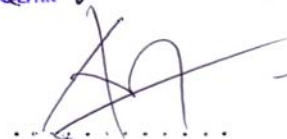
Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si
Penguji Utama



Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si
Penguji I



Dr. Gregoria Arum Yudarwati
Penguji II



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS HUBUNGAN PELANGGAN BERDASARKAN KONSEP
ORGANIZATION-PUBLIC RELATIONSHIPS (PENELITIAN DESKRIPTIF
KUANTITATIF MENGENAI TINGKAT RELASI ANTARA PENERBIT-
PERCETAKAN KANISIUS DENGAN ANGGOTA *KANISIUS READING
COMMUNITY*)**

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 23 Oktober 2013

Yang menyatakan,



Liza Noviana

LIZA NOVIANA

No. Mhs : 03765 / KOM

**ANALISIS KUALITAS RELASI ANTARA PENERBIT-
PERCETAKAN KANISIUS DENGAN ANGGOTA KANISIUS READING
COMMUNITY BERDASARKAN UJI BEDA MASA KEANGGOTAAN DAN
JUMLAH TRANSAKSI**

ABSTRAK

Relasi antara organisasi dengan publik erat hubungannya dengan *PR. Public relations* merupakan fungsi membangun dan mempertahankan relasi antara organisasi dengan publiknya. Memahami relasi antara organisasi dengan publik merupakan inti dari *OPR*. Penelitian ini mengacu pada konsep *OPR* tersebut berdasarkan empat dimensi relasi yaitu : *control mutuality, trust, commitment*, dan *satisfaction*. Kualitas relasi yang dihasilkan dapat dikatakan baik apabila tingkat relasinya tinggi, namun sebaliknya ketika tingkat relasinya rendah dapat berarti kualitasnya buruk.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan melakukan uji beda *oneway annova* dan *independent sampel t test* yang bertujuan untuk melihat kualitas relasi yang dihasilkan antara organisasi dengan pelanggan. Sedangkan uji beda bertujuan untuk menganalisis lebih detail kualitas relasi yang dihasilkan, ada tidaknya perbedaan yang signifikan dilihat dari lama responden menjadi anggota dan jumlah transaksi yang dilakukan responden terhadap tingkat relasi yang dihasilkan.

Pada akhirnya, dapat dilihat bahwa kualitas relasi antara Penerbit-Percetakan Kanisius dikatakan baik dengan nilai 7,9. Pendeskripsian kualitas relasi lebih detail setelah dilakukan uji beda, maka dikatakan bahwa kualitas relasi antara yang dihasilkan menunjukkan perbedaan yang dianggap tidak signifikan dilihat dari lama responden menjadi anggota terhadap pada dimensi kontrol atas hubungan, komitmen dan kepuasan. Akan tetapi kualitas relasi yang dihasilkan pada dimensi kepercayaan menunjukkan perbedaan justru dianggap signifikan dilihat dari lama responden menjadi anggota terhadap kualitas relasi yang dihasilkan pada dimensi kepercayaan.

Selain itu berdasarkan uji beda yang dilakukan dilihat dari jumlah transaksi yang dilakukan responden. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas relasi yang dihasilkan terhadap keempat dimensi menunjukkan perbedaan yang ada dianggap tidak signifikan dilihat dari jumlah transaksi langsung dan jumlah transaksi langsung-tidak langsung yang dilakukan responden.

Kata Kunci : *Organization-public relationships*, hubungan pelanggan, kualitas relasi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

TUHAN YESUS

**Tuhan tidak menjanjikan hidup selalu mudah,
tetapi Tuhan berjanji akan selalu menemani sepanjang hidup**

“Gunung pun kan ku daki

Laut kan ku seberangi

Jalan berliku, ku telusuri

Apapun yang terjadi,

Aku takkan berhenti

Bila di sana kutemukan cinta..”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan atas segala kebaikanNya hingga penulis bisa menghadapi segala hambatan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi. Akhirnya, skripsi dengan judul “Analisis Hubungan Pelanggan Berdasarkan Konsep *Organization-Public Relationship* (Penelitian Deskriptif Kuantitatif mengenai Tingkat Relasi antara Penerbit-Percetakan Kanisius dengan Anggota *Kanisius Reading Community*)” ini dapat terselesaikan. Manusia tidak pernah lepas dari kekurangan. Penulis pun menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat dan diselesaikan berkat doa, bantuan, dukungan, dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Hati Kudus Tuhan Yesus sebagai devosi utama penghormatanku, sebagai pelindung hidupku dan jaminan keselamatanku.
2. Ibu Dr. Gregoria Arum Yudarwati yang dengan setia telah merelakan waktu, tenaga, serta pikiran di tengah kesibukannya untuk membimbing dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua orang tua, Yoseph Gunardi dan Maria Endah yang tak kenal lelah memberikan dorongan semangat dan doa yang tak kunjung putus. Tuhan memberkati Papa Mama.
4. Adik-Adikku tersayang: Lita Marentina dan Tomy Apriyanto yang telah menjadi sahabat dalam suka maupun duka bagi penulis sejak kecil.
5. Penerbit dan Percetakan Kanisius Yogyakarta, Bapak Danang, Ibu Yulianti, Ibu Avi yang telah bersedia memberikan pengalaman berharga bagi penulis. Semoga pengalaman ini menjadi bekal bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.
6. Anggota *Kanisius Reading Community* yang telah bersedia menjadi reponden dalam penelitian ini. Terimakasih Bapak, Ibu, Romo, Frater, Suster dan Bruder yang senantiasa turut mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh dosen yang telah membimbing penulis dalam proses pembelajaran di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
8. Sahabat-sahabat tersayang : Theodrin Nawang Sari, Gisela Ayu, Maria Lidwina Yanita Petriella, Ratih Kusumaningrum, Stephani Agustina, Della Yulia Pramitha, Alfonsus Condro Herbayu, Gusti Ngurah Agus Putra, Yohanes Karol Hakim, Agustinus Shindu Alpito, Purba Wirastama, Vincentius Eric Gulo, Edwin Djaja, Sabrina Ayulia, , Roy Rajagukguk.
9. Teman-teman dan saudara-saudara : Yovena Melinda Agustiawan, Elita Sari, Barbara Windayu, Claudia Mambu, Tommy Biantoro, Steven Suwandi, Martinus Joko Lelono, Hendy Kiawan, Agung Bramantya, Vigo Milandi, Ayub dan Reggie yang selalu memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis.
10. Pengajar dan teman-teman Kelas Mandarin: Ibu Meme, Bapak Song Lin, Agnez, Yessi, Sukma, Okki, Irfan yang selalu memberikan motivasi bagi penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan bagi penulis sampai saat ini. Terima kasih.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Yogyakarta, 23 Oktober 2013

Penulis

Liza Noviana

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Abstrak	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	8
F. Kerangka Konsep	26
G. Definisi Operasional.....	30
H. Metodologi Penelitian	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Populasi dan Sampel	34
3. Teknik Pengumpulan Data.....	35
4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
5. Teknik Analisis Data.....	39

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Selintas Sejarah Penerbit-Percetakan Kanisius	41
--	----

B. Visi dan Misi	42
C. Struktur Organisasi.....	44
D. Produk Kanisius	48
E. Kanisius Reading Community	49

BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Analisis Data	55
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Kriteria Responden	55
2. Deskripsi Kualitas Relasi Berdasarkan Empat Dimensi.....	59
3. Deskripsi Kualitas Relasi Keseluruhan.....	68
4. Uji Beda	74
B. Pembahasan	79

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	104
Daftar Pustaka	106
Lampiran	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Hasil Uji Validitas Empat Dimensi Relasi.....	37
Tabel 1.2.	Hasil Uji Reliabilitas Empat Dimensi Relasi.....	39
Tabel 3.1	Deskripsi Responden berdasarkan Masa Keanggotaan.....	56
Tabel 3.2.	Deskripsi Responden berdasarkan Jumlah Transaksi Langsung	57
Tabel 3.3.	Deskripsi Responden Jumlah Transaksi Langsung-Tidak Langsung	58
Tabel 3.4.	Deskripsi Rata-rata Dimensi Kontrol Atas Hubungan.....	59
Tabel 3.5.	Deskripsi Rata-rata Dimensi Kepercayaan	62
Tabel 3.6.	Deskripsi Rata-rata Dimensi Komitmen	65
Tabel 3.7.	Deskripsi Rata-rata Dimensi Kepuasan	66
Tabel 3.8.	Deskripsi Rata-rata Dimensi berdasarkan Masa Keanggotaan	69
Tabel 3.9.	Deskripsi Kualitas Relasi berdasarkan Masa Keanggotaan	71
Tabel 3.10.	Deskripsi Rata-rata Dimensi berdasarkan Transaksi Responden.....	72
Tabel 3.11.	Deskripsi Kualitas Relasi berdasarkan Jumlah Transaksi Langsung.....	73
Tabel 3.12	Deskripsi Rata-Rata Dimensi berdasarkan Transaksi Tidak Langsung.....	74
Tabel 3.13	Perbedaan Kualitas Relasi berdasarkan Masa Keanggotaan.....	76
Tabel 3.14	Uji <i>Post Hoc</i> Dimensi Kepercayaan	77
Tabel 3.15	Perbedaan Kualitas Relasi berdasarkan Jumlah Transaksi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gambar Struktur Organisasi.....	45
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner
Lampiran	2	Uji Validitas
Lampiran	3	Uji Reliabilitas
Lampiran	4	Deskripsi Responden Berdasarkan Kriteria Responden
Lampiran	5	Deskripsi Responden Berdasarkan Rata-rata Dimensi
Lampiran	6	Uji Beda <i>One Way</i> ANOVA
Lampiran	7	Uji <i>Post Hoc</i> Test
Lampiran	8	Uji Beda <i>Independent Sample t-test</i>
Lampiran	9	Surat Keterangan Penelitian